

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> wg normy <b>PN-EN ISO 9001:2015</b>	Data wydania: 03.11.2017 r.	Wydanie Nr 3
	<b>PREZENTACJA POWIATU I</b> <b>STAROSTWA POWIATOWEGO W</b> <b>GRYFICACH</b>	Nr rozdziału: 1	Strona/Stron: 1/3

## KSIĘGA JAKOŚCI

### **1. PREZENTACJA POWIATU I STAROSTWA POWIATOWEGO W GRYFICACH**

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI wg normy PN-EN ISO 9001:2015</b>	Data wydania: 03.11.2017 r.	Wydanie Nr 3
	<b>PREZENTACJA POWIATU I STAROSTWA POWIATOWEGO W GRYFICACH</b>	Nr rozdziału: 1	Strona/Stron: 2/3

## **1. PREZENTACJA POWIATU I STAROSTWA POWIATOWEGO W GRYFICACH**

**Powiat gryficki** - polski powiat znajdujący się w województwie zachodniopomorskim, utworzony w 1999 roku w ramach reformy administracyjnej. Jego siedzibą jest miasto Gryfice. Granicę północną powiatu na odcinku 40 km wyznacza brzeg Morza Bałtyckiego, od zachodu graniczy z powiatami: kamieńskim i goleniowskim, granicę wschodnią stanowi powiat kołobrzeski, a od południa powiat gryficki graniczy z powiatem łobeskim, którego utworzenie w 2002 roku wpłynęło na obecny kształt powiatu gryfickiego. Na terenie powiatu występuje przemysł spożywczy i drzewny. Pas wybrzeża bałtyckiego z piaszczystymi plażami jest znaczącym atutem, który czyni turystykę ważnym elementem gospodarki, szczególnie w gminie Rewal i Trzebiatów.

W skład powiatu wchodzi: gminy miejsko-wiejskie: Gryfice, Płoty, Trzebiatów gminy wiejskie: Brojce, Karnice, Rewal. W obrębie powiatu znajdują się 3 miasta: Gryfice, Płoty, Trzebiatów.

Powiat gryficki leży na Pobrzeżu Szczecińskim, obejmując w większości Równinę Gryficką, środkową część Wybrzeża Trzebiatowskiego, a także małe fragmenty równin: Nowogardzkiej i Goleniowskiej (południowo - zachodnia część gminy Płoty).

Powiat gryficki posiada znaczne zasoby wód powierzchniowych. Główną oś hydrograficzną powiatu stanowi rzeka Rega, będąca jedną z największych rzek Pomorza, a także charakteryzująca się dość znaczną gęstością sieci rzecznej. Rzeka płynie przez wszystkie miasta powiatu aż do ujścia w mrzeżyńskim porcie. Wybrzeże powiatu obejmuje teren od Pobierowa do portu w Dźwirzynie (powiat kołobrzeski). Największe zbiorniki wodne to jezioro Resko Przymorskie, jezioro Liwia Łuża oraz zbiornik Rejowice. Inne mniejsze to m.in. zbiornik Likowo i jeziora: Kołamać, Łopianowskie, Trzygłowskie, Rybokarty. Według podziału hydrograficznego Polski powiat gryficki położony jest w granicach czterech głównych obszarów zlewniowych: zlewni rzeki Regi, zlewni rzeki Dziwny, zlewni jeziora Resko Przymorskie, zlewni przymorza od Dziwny do Regi.

Północna część powiatu posiada cechy charakterystyczne dla klimatu morskiego; mała amplituda roczna, sezonowa i dzienna temperatur powietrza, duża wilgotność i wietrzność, krótki okres występowania zimy, chłodniejsze lato i łagodniejsza zima oraz znaczna ilość opadów. Część południowo-wschodnia jest pod wyraźnym wpływem klimatu kontynentalnego, który cechuje się wyższymi temperaturami powietrza latem i niższymi zimą, dłuższym okresem trwania zimy z dłuższą zalegającą pokrywą śnieżną, dłuższymi okresami ciszy. Pory roku są w tej strefie wyraźniej zaznaczone. Zróżnicowanie klimatu ma ogromne znaczenie w gospodarce rolnej. Oprócz pomników przyrody na terenie powiatu

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> wg normy <b>PN-EN ISO 9001:2015</b>	Data wydania: 03.11.2017 r.	Wydanie Nr 3
	<b>PREZENTACJA POWIATU I STAROSTWA POWIATOWEGO W GRYFICACH</b>	Nr rozdziału: 1	Strona/Stron: 3/3

znajdują się również dwa rezerwaty przyrody: Wrzosowisko Sowno - rezerwat o powierzchni 26 ha. Utworzony w 1977 roku rezerwat torfowiskowy, w którym występują interesujące zbiorowiska roślinne oraz rzadkie gatunki roślin porastające torfowisko przejściowe, Liwia Łuża - rezerwat o powierzchni 220 ha. Ustanowiony w 1959 roku rezerwat faunistyczny (ornitologiczny), dla ochrony stanowiska lęgowego, rzadkiego wówczas łabędzia niemego. Obiekt stanowi ostoję wielu gatunków ptactwa wodno-błotnego.

Na terenie powiatu gryfickiego znajduje się również 7 użytków ekologicznych na gruntach zarządzanych przez Nadleśnictwa Resko o łącznej powierzchni 119,59 ha. Wszystkie użytki ekologiczne oznakowane są tablicami informacyjnymi.

Teren powiatu obejmuje trzy miasta (Gryfice, Płoty, Trzebiatów), którym nadano prawa miejskie już w XIII w., dzięki czemu posiadają wiele zabytków. Tereny wiejskie były zamieszkiwane przez niemieckich arystokratów, którzy prowadzili folwarki i budowali swoje pałacyki. W większości wsi sołeckich znajdują się wybudowane przez okoliczną ludność zabytkowe kościoły. Do najczęściej odwiedzanych w gminie obiektów zabytkowych można zaliczyć kościół mariacki w Trzebiatowie (jeden z wyższych w kraju), latarnię morską w Niechorzu oraz ruiny kościoła w Trzęszczu.

#### **Podstawą prawną działania Starostwa Powiatowego w Gryficach jest:**

- 1) Ustawa z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym,
- 2) Ustawa z dnia 30 czerwca 2005 r. o finansach publicznych,
- 3) Ustawa z dnia 22 marca 1990 r. o pracownikach samorządowych.

Starostwo Powiatowe posiada Statut – załącznik do U C H W A Ł Y Nr V/29/07 Rady Powiatu Gryfickiego z dnia 25 stycznia 2007 r. w sprawie Statutu Starostwa Powiatowego w Gryficach.

Organizację i zasady funkcjonowania Starostwa określa regulamin organizacyjny.

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> wg normy <b>PN-EN ISO 9001:2015</b>	Data wydania: 03.11.2017 r.	Wydanie Nr 3
	<b>KORZYSTANIE Z KSIĘGI JAKOŚCI</b>	Nr rozdziału: 2	Strona/Stron: 1/2

## KSIĘGA JAKOŚCI

### 2. KORZYSTANIE Z KSIĘGI JAKOŚCI

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> wg normy <b>PN-EN ISO 9001:2015</b>	Data wydania: 03.11.2017 r.	Wydanie Nr 3
	<b>KORZYSTANIE Z KSIĘGI JAKOŚCI</b>	Nr rozdziału: 2	Strona/Stron: 2/2

## **2. KORZYSTANIE Z KSIĘGI JAKOŚCI**

### **2.1. Postanowienia ogólne.**

2.1.1. Ustalenia zawarte w Księdze Jakości mają zastosowanie w komórkach organizacyjnych oraz na samodzielnych stanowiskach pracy Starostwa Powiatowego w Gryficach.

### **2.2. Przedmiot i zakres Księgi Jakości.**

2.2.1 Księga Jakości przedstawia Procesy zachodzące w Urzędzie, Politykę Jakości Starostwa Powiatowego w Gryficach oraz sposób jej realizacji. Księga Jakości jest przeznaczona do użytku wewnętrznego.

### **2.3. Zarządzanie Księgą Jakości.**

2.3.1. Egzemplarze Księgi Jakości są nadzorowane.

2.3.2. Każdy podlegający aktualizacji egzemplarz Księgi Jakości w wersji papierowej jest numerowany oraz udostępniany komórkom organizacyjnym Urzędu w miarę potrzeb. Oryginał Księgi Jakości jest przechowywany przez Pełnomocnika ds. SZJ.

2.3.3. Przegląd i ewentualną aktualizację Księgi Jakości przeprowadza się nie rzadziej niż raz w roku w trakcie przeglądu zarządzania.

2.3.4. Zmiany wprowadzone do Księgi Jakości są rejestrowane. Treści zmienione są wprowadzane zarządzeniem Starosty. Dokument zmieniony posiada oznaczenie „wydanie nr (1, 2, 3, ...). Szczegółowe zasady aktualizacji i udostępniania Księgi Jakości są uregulowane procedurą „Nadzór nad dokumentami”.

2.3.5. Księga Jakości jest opracowana i zatwierdzona zgodnie z procedurą „Nadzór nad dokumentami”.

2.3.6. Pracownicy są zobowiązani do zapoznania się z treścią/ zmianami Księgi Jakości, jej stosowania oraz przechowywania w warunkach zapewniających ochronę przed zniszczeniem, zgubieniem i dostępem osób nieupoważnionych.

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> wg normy <b>PN-EN ISO 9001:2015</b>	Data wydania: 03.11.2017 r.	Wydanie Nr 3
	<b>DOKUMENTY ZWIĄZANE</b>	Nr rozdziału: 3	Strona/Stron: 1/2

## KSIĘGA JAKOŚCI

### **3. DOKUMENTY ZWIĄZANE**

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> <b>wg normy</b> <b>PN-EN ISO 9001:2015</b>	Data wydania: 03.11.2017 r.	Wydanie Nr 3
	<b>DOKUMENTY ZWIĄZANE</b>	Nr rozdziału: 3	Strona/Stron: 2/2

## **1. DOKUMENTY ZWIĄZANE**

System Zarządzania Jakością opisany w Księdze Jakości jest oparty na wymaganiach normy:

- PN-EN ISO 9001:2015 „Systemy Zarządzania Jakością -Wymagania”.

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> wg normy <b>PN-EN ISO 9001:2015</b>	Data wydania: 03.11.2017 r.	Wydanie Nr 3
	<b>KONTEKST ORGANIZACJI</b>	Nr rozdziału: 4	Strona/Stron: 1/3

## KSIĘGA JAKOŚCI

### **4. KONTEKST ORGANIZACJI**



	<b>KSIĘGA JAKOŚCI wg normy PN-EN ISO 9001:2015</b>	Data wydania: 03.11.2017 r.	Wydanie Nr 3
	<b>KONTEKST ORGANIZACJI</b>	Nr rozdziału: 4	Strona/Stron: 2/3

## **4. KONTEKST ORGANIZACJI**

### **4.1. Zrozumienie organizacji i jej kontekstu**

Starostwo Powiatowe w Gryficach określiło czynniki zewnętrzne i wewnętrzne istotne dla działania Urzędu oraz takie, które wpływają na system zarządzania jakością. Starostwo Powiatowe monitoruje i przegląda informacje dotyczące zewnętrznych i wewnętrznych czynników.

### **4.2 Zrozumienie potrzeb i oczekiwań stron zainteresowanych**

Starostwo Powiatowe w Gryficach określa:

- strony zainteresowane, które są istotne dla systemu zarządzania jakością,
- wymagania stron zainteresowanych, które są istotne dla systemu zarządzania jakością.

### **4.3 Określenie zakresu systemu zarządzania jakością**

Starostwo Powiatowe w Gryficach ustanowiło, udokumentowało, wdrożyło i utrzymuje System Zarządzania Jakością zgodnie z wymogami normy PN-EN ISO 9001:2015 w zakresie:

**„Realizacja zadań administracji samorządowej wykonywanych w celu zaspokajania indywidualnych i zbiorowych potrzeb społeczności lokalnej”.**

W Systemie Zarządzania Jakością nie mają zastosowania wymagania normy PN-EN ISO 9001:2015 w zakresie:

- pkt 8.3 projektowanie i rozwój wyrobów i usług – Starostwo Powiatowe nie prowadzi prac związanych z projektowaniem usług oraz prac rozwojowych związanych z usługami. Urząd wykonuje swoje zadania w oparciu o przepisy prawa.
- pkt 8.5.1 f walidacja procesów dostarczania usług – procesy zachodzące w Urzędzie są na bieżąco weryfikowane w ramach nadzoru sprawowanego przez osoby upoważnione, kontrolę wewnętrzną, prowadzone postępowanie administracyjne oraz nadzór prawny i kontrolę zewnętrzną.

Zastosowane ww. wyłączeń nie wpływa na zdolność Urzędu do dostarczenia usług spełniających wymagania interesantów oraz przepisów prawnych.

### **4.4 System zarządzania jakością i jego procesy**

W Starostwie Powiatowym w Gryficach wyróżniono 3 grupy procesów:

#### **I. GŁÓWNE:**

- a) PROWADZENIE ZADAŃ PRZYDZIELONYCH USTAWOWO ( zadania wynikające z ustawy z dnia 05 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym, ustawy szczególne, porozumienia zawarte z organami administracji rządowej lub samorządowej)
- b) WYDAWANIE DECYZJI ADMINISTRACYJNYCH ( KPA – Dział I rozdział 8 - doręczenia, Dział II rozdział 7 - decyzje, Dział II rozdział 10 – odwołania, Dział II rozdział 13 – uchylenie, zmiana oraz stwierdzenie nieważności decyzji; Procedury: Nadzór nad dokumentami, Nadzór nad zapisami, Nadzór nad usługą niezgodną)

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> wg normy <b>PN-EN ISO 9001:2015</b>	Data wydania: 03.11.2017 r.	Wydanie Nr 3
	<b>KONTEKST ORGANIZACJI</b>	Nr rozdziału: 4	Strona/Stron: 3/3

- c) WYDAWANIE ZAŚWIADCZEŃ ( KPA – Dział I rozdział 8 – Doręczenia, Dział II rozdział 10 – Odwołania, Dział VII – Wydawanie zaświadczeń, Procedury: Nadzór nad dokumentami, Nadzór nad zapisami, Nadzór nad usługą niezgodną).

## **II. POMOCNICZE:**

- a) ZARZĄDZANIE INFRASTRUKTURĄ (Instrukcja określająca zasady nabywania, instalacji i kopiowania oprogramowania komputerowego, korzystania z sieci komputerowej i zasobów informatycznych, oraz bezpieczeństwa tych zasobów w starostwie powiatowym w Gryficach)
- b) UDZIELANIE ZAMÓWIEŃ (Uchwała Zarządu Powiatu w Gryficach w sprawie zasad i trybu postępowania w sprawach udzielania zamówień publicznych w jednostkach organizacyjnych Powiatu Gryfickiego)
- c) POLITYKA INFORMACYJNA ( Procedura: Polityka informacyjna).

## **III. ZARZĄDZANIA:**

- a) KONTROLA ZARZĄDCZA (Komunikat Ministra Finansów w sprawie standardów kontroli zarządczej dla sektora finansów publicznych, Karta audytu)
- b) ZARZĄDZANIE KADRAMI ( Ustawa z dnia 28 listopada 2008 o pracownikach samorządowych, Procedura: Szkolenia zewnętrzne)
- c) NADZOROWANIE I DOSKONALENIE SZJ ( Procedury: Audyt wewnętrzny szj, Przegląd zarządzania, Działania korygujące i zapobiegawcze)
- d) ROZPATRYWANIE SKARG I WNIOSKÓW ( KPA Dział VIII – Skargi i wnioski, Rozporządzenie Rady Ministrów z 08 stycznia 2002 w sprawie organizacji, przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków - Dz. U. z 2002r. Nr 5, poz. 46).

Kolejność i wzajemne oddziaływanie procesów przedstawia „Mapa procesów” stanowiąca załącznik Nr 1 do Księgi Jakości.

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> wg normy <b>PN-EN ISO 9001:2015</b>	Data wydania: 03.11.2017 r.	Wydanie Nr 3
	<b>PRZYWÓDZTWO</b>	Nr rozdziału: 5	Strona/Stron: 1/3

**KSIĘGA JAKOŚCI**

**5. PRZYWÓDZTWO**

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> wg normy <b>PN-EN ISO 9001:2015</b>	Data wydania: 03.11.2017 r.	Wydanie Nr 3
	<b>PRZYWÓDZTWO</b>	Nr rozdziału: 5	Strona/Stron: 2/3

## **5. PRZYWÓDZTWO**

### **5.1. Przywództwo i zaangażowanie.**

Najwyższe kierownictwo Starostwa Powiatowego w Gryficach zaangażowało się we wdrożenie, rozwój oraz ciągłe doskonalenie Systemu Zarządzania Jakością według normy PN – EN ISO 9001:2015. W trakcie wdrażania Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie odbywały się szkolenia i spotkania informacyjne na temat SZJ.

W Urzędzie została ustanowiona Polityka Jakości, oraz cele dotyczące jakości. Treść Polityki jakości została przedstawiona pracownikom Urzędu.

W organizacji przeprowadza się przegląd zarządzania w oparciu o procedurę „Przeгляд zarządzania”.

Urząd dokonuje analizowania skarg i wniosków wpływających do Urzędu.

Starostwo Powiatowe dąży do tego, aby Interesant/ Klient był obsługiwany z najwyższą starannością, fachowością, w możliwie najkrótszym czasie.

### **5.2. Polityka i cele jakości.**

Polityka Jakości została zatwierdzona i wprowadzona w życie zarządzeniem.

Nadrzędnym celem Starostwa Powiatowego jest skuteczna realizacja zadań określonych w przepisach prawa, świadczenie usług o wysokim poziomie jakości poprzez zapewnienie profesjonalnej i przyjaznej obsługi Interesantów oraz ciągłe doskonalenie.

## **POLITYKA JAKOŚCI**

### **STAROSTWA POWIATOWEGO W GRYFICACH**

1. Starostwo Powiatowe w Gryficach pełni służebną rolę wobec społeczności lokalnej, a jego nadrzędnym celem jest profesjonalizm usług świadczonych w przyjaznej atmosferze, respektując normę jakości PN EN ISO 9001:2015.

2. Dla skutecznej realizacji polityki jakości w Starostwie Powiatowym w Gryficach wyznacza się następujące cele:

- a) profesjonalne i bezstronne załatwianie spraw w terminach i trybach określonych w przepisach prawa i zgodnie z obowiązującymi procedurami,
- b) podnoszenie jakości obsługi interesantów,
- c) udzielanie klientom kompleksowej informacji dotyczącej zadań i spraw załatwianych przez Starostwo,
- d) zatrudnienie kompetentnych pracowników posiadających wiedzę teoretyczną, kwalifikacje i umiejętności praktyczne,
- e) systematyczne podnoszenie kwalifikacji i umiejętności zawodowych zatrudnionych pracowników,
- f) określenie zakresu odpowiedzialności i uprawnień poszczególnych pracowników,
- g) doskonalenie warunków organizacyjnych i technicznych obsługi interesantów,
- h) współpraca przy tworzeniu pozytywnego wizerunku Starostwa,
- i) bieżąca analiza potrzeb i oczekiwań interesantów w zakresie ich obsługi przez Starostwo,
- j) monitorowanie i identyfikowanie obszarów stałego doskonalenia systemu zarządzania jakością oraz niezwłoczne i skuteczne eliminowanie stwierdzonych nieprawidłowości,

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> <b>wg normy</b> <b>PN-EN ISO 9001:2015</b>	Data wydania: 03.11.2017 r.	Wydanie Nr 3
	<b>PRZYWÓDZTWO</b>	Nr rozdziału: 5	Strona/Stron: 3/3

3. Realizację postawionych celów umożliwi przestrzeganie zasad systemu zarządzania jakością przez wszystkich pracowników Starostwa, odpowiedzialność za jakość świadczonych usług przestrzegając ustalonych procedur postępowania.

4. Dołożymy wszelkich starań, aby przyjęta i realizowana przez nas polityka jakości spełniała oczekiwania i wymagania mieszkańców i interesantów.

### **5.3. Role, odpowiedzialność i uprawnienia w organizacji.**

Kierownikiem Urzędu Starostwa Powiatowego jest Starosta, który kieruje Urzędem przy pomocy Wicestarosty, etatowego członka zarządu, Sekretarza oraz Skarbnika.

Zasady organizacji, funkcjonowania Urzędu oraz uprawnienia i odpowiedzialności pracowników są określone w Regulaminie organizacyjnym a także indywidualnie w aktach osobowych pracowników.

Wzajemne powiązania organizacyjne przedstawia schemat organizacyjny Starostwa.

W celu zapewnienia wdrożenia, utrzymania i doskonalenia Systemu Zarządzania Jakością zgodnego z normą PN-EN ISO 9001:2015 został powołany Pełnomocnik ds. SZJ.

Pracownicy Urzędu zostali powiadomieni o Systemie Zarządzania Jakością.

Pracownicy Starostwa Powiatowego w Gryficach, którzy biorą udział w zarządzaniu, kierowaniu, wykonywaniu lub kontroli prac mających wpływ na jakość wykonywanych usług są odpowiedzialni za wdrożenie i utrzymanie systemu zarządzania jakością.

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> wg normy <b>PN-EN ISO 9001:2015</b>	Data wydania: 03.11.2017 r.	Wydanie Nr 3
	<b>PLANOWANIE</b>	Nr rozdziału: 6	Strona/Stron: 1/2

## KSIĘGA JAKOŚCI

### **6. PLANOWANIE**

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI wg normy PN-EN ISO 9001:2015</b>	Data wydania: 03.11.2017 r.	Wydanie Nr 3
	<b>PLANOWANIE</b>	Nr rozdziału: 6	Strona/Stron: 2/2

## **6. PLANOWANIE**

### **6.1. Działania odnoszące się do ryzyk i szans.**

Podczas planowania systemu zarządzania jakością organizacja bierze pod uwagę kwestie dotyczące:

- zrozumienia organizacji i jej kontekstu
- zrozumienia potrzeb i oczekiwań zainteresowanych stron i określa ryzyka i możliwości skierowane na:
- zapewnienie, że system zarządzania może osiągnąć zamierzone wyniki
- zwiększenie pożądaných efektów
- zmniejszenie niepożądanych efektów
- osiąganie doskonalenia.

Organizacja planuje:

- działania do zidentyfikowanych ryzyk i szans
- w jaki sposób:
  1. zintegrować i wdrożyć te działania do funkcjonujących procesów systemu zarządzania jakością
  2. oceniać skuteczność tych procesów.

### **6.2. Cele jakości i planowanie ich osiągnięcia.**

Starostwo Powiatowe w Gryficach ustala cele jakości oraz planuje w jaki sposób cele zostaną osiągnięte.

### **6.3. Planowanie zmian.**

W przypadku potrzeby zmian w systemie zarządzania jakością zmiany są przeprowadzane w sposób zaplanowany z uwzględnieniem procedury Nadzór nad dokumentami.

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> <b>wg normy</b> <b>PN-EN ISO 9001:2015</b>	Data wydania: 03.11.2017 r.	Wydanie Nr 3
	<b>WSPARCIE</b>	Nr rozdziału: 7	Strona/Stron: 1/5

# KSIĘGA JAKOŚCI

## 7. WSPARCIE



	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> <b>wg normy</b> <b>PN-EN ISO 9001:2015</b>	Data wydania: 03.11.2017 r.	Wydanie Nr 3
	<b>WSPARCIE</b>	Nr rozdziału: 7	Strona/Stron: 2/5

## **7. WSPARCIE**

### **7.1.1 Postanowienia ogólne.**

Starostwo Powiatowe w Gryficach określa i zabezpiecza w swoim budżecie zasoby niezbędne do funkcjonowania w postaci środków finansowych, wykwalifikowanej kadry oraz właściwie wyposażonych stanowisk pracy.

### **7.1.2 Ludzie.**

Urząd zatrudnia pracowników o odpowiednich kwalifikacjach. Proces rekrutacji postępuje zgodnie z ustawą z dnia 28 listopada 2008 o pracownikach samorządowych.

Starostwo Powiatowe w Gryficach ustanowiło procedurę Szkolenia zewnętrzne opisującą postępowanie w przypadku ubiegania się o przeprowadzenie szkolenia pracowników.

### **7.1.3 Infrastruktura.**

Starosta zapewnia swoim pracownikom warunki pracy, które między innymi obejmują:

- przestrzeń wymaganą do pracy i związane z nią urządzenia,
- dostęp do sieci telefonicznej i komputerowej,
- sprzęt biurowy,
- serwis wspomagający.

Urząd posiada wewnętrzną sieć komputerową. Nadzór nad sprzętem komputerowym sprawuje Zespół ds. informatyki stosując Instrukcje zarządzania systemem informatycznym.

### **7.1.4 Środowisko funkcjonowania procesów.**

Środowisko pracy jest istotnym czynnikiem wpływającym na efektywność i zadowolenie pracowników Urzędu. Starostwo Powiatowe w Gryficach dokłada starań, aby każde stanowisko pracy było właściwie wyposażone oraz spełnione były ogólne wymogi określone przepisami BHP i PPOŻ.

W tym celu:

- przeprowadza się szkolenie z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy wszystkich pracowników w Urzędzie,
- pracownicy są poinformowani o ryzyku występującym na swoim stanowisku pracy,
- pracownicy są kierowani na okresowe badania lekarskie.

### **7.1.5 Zasoby do monitorowania i pomiarów**

Przyrządy pomiarowe występujące w Starostwie Powiatowym w Gryficach:

<b>Lp.</b>	<b>Nazwa</b>	<b>miejsce użytkowania</b>
1	Przymiar wstęgowy	Wydział Rolnictwa, Leśnictwa i Ochrony Środowiska
2	Waga listowa	sekretariat

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> wg normy <b>PN-EN ISO 9001:2015</b>	Data wydania: 03.11.2017 r.	Wydanie Nr 3
	<b>WSPARCIE</b>	Nr rozdziału: 7	Strona/Stron: 3/5

Pracownicy posługujący się w/w przyrządami sprawują nad nimi nadzór. W przypadku nadmiernego zużycia przyrządu lub uszkodzenia, Pracownik zgłasza ten fakt Sekretarzowi, który podejmuje decyzję dotyczącą naprawy sprzętu lub zakupu nowego.

**Dyrektor Wydziału Rolnictwa, Leśnictwa i Ochrony Środowiska sprawuje nadzór nad przymiarem wstęgowym oraz nad ważnością świadectwa legalizacji. Przed zakończeniem ważności świadectwa legalizacji Dyrektor Wydziału Rolnictwa, Leśnictwa i Ochrony Środowiska przekazuje przymiar do legalizacji uprawnionym jednostkom. Przymiar wstęgowy jest poddawany legalizacji 1 raz na pięć lat. Legalizacja odbywa się w uprawnionych jednostkach. Świadectwo legalizacji jest przechowywane przez Dyrektora Wydziału Rolnictwa, Leśnictwa i Ochrony Środowiska jako dowód potwierdzający prawidłowe wskazania przymiaru wstęgowego.**

Waga listowa, jako nieodłączny element maszyny do frankowania listów nie podlega kontroli metrologicznej w użytkowaniu. Warunki korzystania z maszyny do frankowania listów wynikają z umowy zawartej z wykonawcą usług pocztowych.

Waga stosowana jest do wewnętrznej kontroli towarów (listów) – nie ma zastosowania w dziedzinach wymienionych w art. 8 ust. 1 ustawy z dnia 11 maja 2001 r. Prawo o miarach (Dz. U. z 2013 r. poz. 1069, z 2015 r. poz. 978, z 2016 r. poz. 542), nie jest również przeznaczona do określania masy zgodnie z § 3 Rozporządzenia Ministra Rozwoju z dnia 2 czerwca 2016 r. w sprawie wymagań dla wag nieautomatycznych (Dz. U. z 2016 r. poz. 802) w związku z czym nie podlega prawnej kontroli metrologicznej.

## **7.2 Kompetencje**

Starostwo Powiatowe w Gryficach określa niezbędne kompetencje osób wykonujących prace mające wpływ na efekty działalności oraz skuteczność systemu zarządzania jakością, zapewnia aby osoby te były kompetentne oraz umożliwia zdobycie niezbędnych kompetencji.

## **7.3 Świadomość**

Organizacja zapewnia, że pracownicy są świadomi polityki jakości, istotnych celów jakościowych, swojego wkładu w skuteczność systemu zarządzania jakością oraz konsekwencji niezgodności.

## **7.4 Komunikacja**

W Urzędzie zapewniono odpowiednie narzędzia do komunikowania się, tj.:

- spotkania,
- sieć komputerową,
- pocztę elektroniczną zewnętrzną i wewnętrzną,
- przepływ dokumentów,
- wewnętrzną i zewnętrzną sieć telefoniczną.

Powyższe narzędzia umożliwiają szybki przebieg informacji pomiędzy stanowiskami w Urzędzie.

## **7.5 Udokumentowane informacje**

Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością w Starostwie Powiatowym w Gryficach zawiera:

1. politykę jakości, cele dotyczące jakości,

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> <b>wg normy</b> <b>PN-EN ISO 9001:2015</b>	Data wydania: 03.11.2017 r.	Wydanie Nr 3
	<b>WSPARCIE</b>	Nr rozdziału: 7	Strona/Stron: 4/5

2. księgę jakości,
3. udokumentowane procedury systemowe,
4. udokumentowane procedury procesowe,
5. zapisy oraz dokumenty potrzebne do zapewnienia skutecznego planowania, przebiegu i nadzorowania procesów.

Dokumentacja SZJ poddawana jest nadzorowi i systematycznej kontroli. Dokumentacja SZJ w połączeniu z aktami normatywnymi, zewnętrznymi i wewnętrznymi opisuje procesy i czynności prowadzone w Urzędzie. Wersja elektroniczna dokumentacji SZJ dostępna jest na wszystkich stanowiskach pracy wyposażonych w sprzęt komputerowy pracujący w sieci wewnętrznej. Nadzór nad dokumentacją SZJ sprawuje Pełnomocnik ds. SZJ.

Urząd realizując swoje zadania funkcjonuje w oparciu o obowiązujące przepisy prawne oraz unormowania wewnętrzne. W związku z tym, istotną sprawą jest zapewnienie merytorycznym pracownikom dostępu do aktualnych wersji tych dokumentów. Urząd objął nadzorem:

- akty normatywne zewnętrzne:
  1. ustawy,
  2. rozporządzenia,
  3. pozostałe akty prawne.
- akty normatywne wewnętrzne:
  1. uchwały Rady Powiatu,
  2. zarządzenia Starosty.
- dokumenty dotyczące systemu zarządzania jakością:
  1. księgę jakości,
  2. procedury systemu zarządzania jakością.

#### Księga Jakości.

Księga Jakości opisuje System Zarządzania Jakością zgodny z wymogami normy PN-EN ISO 9001:2015. Nadzór nad Księgą Jakości sprawuje Pełnomocnik ds. SZJ. Potrzebę zmiany istniejącego dokumentu Księgi Jakości, procedury lub powstanie nowego dokumentu mogą zgłaszać wszyscy pracownicy Urzędu zgodnie z procedurą „Nadzór nad dokumentami”. Zmiany dokonane w księdze jakości są rejestrowane w „Tabeli zmian” znajdującej się w niniejszym dokumencie.

#### Nadzór nad dokumentami.

Urząd sprawuje nadzór nad dokumentami w oparciu o zasady przyjęte w Rozporządzeniu Prezesa Rady Ministrów w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych – załącznik nr 3 Jednolity Rzeczowy Wykaz Akt Organów Powiatu i Starostw Powiatowych oraz w oparciu o Zarządzenie w sprawie wskazania systemu wykonywania czynności kancelaryjnych. Dodatkowo Urząd opracował dokumenty wymagane w Systemie Zarządzania Jakością, które są nadzorowane. Została opracowana, wdrożona i jest utrzymywana procedura „Nadzór nad dokumentami”.

#### Nadzór nad zapisami.

W Starostwie Powiatowym w Gryficach utrzymuje się zapisy w celu dostarczenia dowodów zgodności z wymogami normy i dowodów skuteczności działania Systemu Zarządzania Jakością. Zapisy tworzone są w komórkach organizacyjnych. W Urzędzie ustanowiono procedurę „Nadzór nad zapisami”. Nadzór nad zapisami odbywa się w oparciu o zasady przyjęte

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> wg normy <b>PN-EN ISO 9001:2015</b>	Data wydania: 03.11.2017 r.	Wydanie Nr 3
	<b>WSPARCIE</b>	Nr rozdziału: 7	Strona/Stron: 5/5

w Rozporządzeniu Prezesa Rady Ministrów w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych – załącznik nr 3 Jednolity Rzeczowy Wykaz Akt Organów Powiatu i Starostw Powiatowych oraz w oparciu o Zarządzenie w sprawie wskazania systemu wykonywania czynności kancelaryjnych.

W Urzędzie, jako źródło aktów prawnych wykorzystywany jest zbiór przepisów prawnych i komputerowy System Informacji Prawnej LEX dla Samorządu.

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> wg normy <b>PN-EN ISO 9001:2015</b>	Data wydania: 03.11.2017 r.	Wydanie Nr 3
	<b>DZIAŁANIA OPERACYJNE</b>	Nr rozdziału: 8	Strona/Stron: 1/4

## KSIĘGA JAKOŚCI

### **8. DZIAŁANIA OPERACYJNE**

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> wg normy <b>PN-EN ISO 9001:2015</b>	Data wydania: 03.11.2017 r.	Wydanie Nr 3
	<b>DZIAŁANIA OPERACYJNE</b>	Nr rozdziału: 8	Strona/Stron: 2/4

## **8. DZIAŁANIA OPERACYJNE**

### **8.1 Planowanie i nadzór nad działaniami operacyjnymi.**

W trakcie planowania realizacji usług w Starostwie Powiatowym w Gryficach zostały zdefiniowane oraz opisane procesy główne, które mają wpływ na jakość świadczonych usług na rzecz Interesantów. Informacja o zadaniach i sprawach realizowanych przez Urząd dostępna jest na każdym stanowisku pracy w Urzędzie oraz w Biuletynie Informacji Publicznej (BIP).

W Urzędzie zaplanowano i wdrożono działania mające na celu:

- poprawę obsługi Interesantów,
- lepsze poznanie oczekiwań Interesantów,
- zapewnienie profesjonalnej kadry, która w przyjaznej atmosferze pomoże Interesantowi w załatwieniu sprawy,
- poprawę komunikacji między Urzędem a Interesantem.

Przepisy aktów prawnych zewnętrznych oraz wewnętrznych regulują realizację części zadań oraz określają zasady postępowania.

Planując realizację usługi Urząd uwzględnia zabezpieczenie odpowiednich zasobów.

### **8.2 Wymagania dotyczące usług.**

Przegląd wymagań dotyczących usługi rozumiany jest jako wykonywanie czynności związanych z przyjęciem dokumentów sprawy od Interesanta. Urząd świadcząc usługi na rzecz Interesantów, rozpatruje wnoszone sprawy a następnie je realizuje.

Wymagania w stosunku do realizowanych przez Urząd usług wynikają z aktów normatywnych zewnętrznych i wewnętrznych oraz potrzeb Interesantów.

Potrzeby formułowane są poprzez:

- korespondencję kierowaną do Urzędu drogą pocztową i elektroniczną,
- bezpośredni kontakt pracownika z Interesantem,
- rozmowy telefoniczne,
- media,
- analizę skarg i wniosków,
- stronę internetową Urzędu.

Każdy wniosek jest przeglądany przez pracowników Urzędu pod kątem kompletności.

Pracownik merytoryczny przyjmując dokumenty od Interesanta przeprowadza ich weryfikację i potwierdza jej przeprowadzenie datą i podpisem. Za identyfikację wymagań Interesanta i stwierdzenie kompletności wniosku odpowiedzialny jest każdy pracownik Urzędu.

Dla większości spraw z zakresu administracji publicznej opracowane zostały formularze wniosków, druki urzędowe, wypełnienie których ułatwia spełnienie wymogów formalnych co do poprawnego załatwiania spraw w Urzędzie.

Urząd, poprzez swoich pracowników stara się realizować usługi z zachowaniem najwyższej staranności, rzetelności oraz obiektywizmu. Utrzymywane są odpowiednie zapisy w trakcie realizacji usługi (parafowanie, aprobata uprawnionego pracownika, radcy prawnego, Najwyższego kierownictwa). Zapisy dotyczące realizowanych spraw są przechowywane i gromadzone w aktach spraw.

Zasady postępowania odnośnie wydawania decyzji administracyjnych reguluje: KPA – Dział I rozdział 8 -doręczenia, Dział II rozdział 7 - decyzje, Dział II rozdział 10 – odwołania, Dział II

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> wg normy <b>PN-EN ISO 9001:2015</b>	Data wydania: 03.11.2017 r.	Wydanie Nr 3
	<b>DZIAŁANIA OPERACYJNE</b>	Nr rozdziału: 8	Strona/Stron: 3/4

rozdział 13 – uchylenie, zmiana oraz stwierdzenie nieważności decyzji; Procedury: Nadzór nad dokumentami, Nadzór nad zapisami, Nadzór nad usługą niezgodną.

Zasady postępowania odnośnie wydawania zaświadczeń reguluje: KPA – Dział I rozdział 8 – Doręczenia, Dział II rozdział 10 – Odwołania, Dział VII – Wydawanie zaświadczeń, Procedury: Nadzór nad dokumentami, Nadzór nad zapisami, Nadzór nad usługą niezgodną.

Zasady przyjmowania, rozpatrywania i analizowania skarg i wniosków Klientów reguluje KPA Dział VIII – Skargi i wnioski, Rozporządzenie Rady Ministrów z 08 stycznia 2002 w sprawie organizacji, przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków - Dz. U. z 2002r. Nr 5, poz. 46.

Urząd kontaktuje się z Interessentem/Klientem przy pomocy korespondencji przekazywanej drogą pocztową lub bezpośrednio.

W Biuletynie Informacji Publicznej Starostwa Powiatowego w Gryficach dostępne są informacje dotyczące organizacji i funkcjonowania Urzędu, działalności Starosty, finansów, prawa miejscowego i przetargów.

### **8.3 Projektowanie i rozwój usług.**

Proces projektowania opisany w normie PN-EN ISO 9001:2015 w pkt. 3.3 nie ma zastosowania i nie wpływa na zdolność organizacji do świadczenia usług.

### **8.4 Nadzór nad procesami, wyrobami i usługami dostarczanymi z zewnątrz.**

Proces udzielania zamówień został opisany w Uchwale Zarządu Powiatu w Gryficach w sprawie zasad i trybu postępowania w sprawach udzielania zamówień publicznych w jednostkach organizacyjnych Powiatu Gryfickiego.

### **8.5 Dostarczanie usługi.**

#### **8.5.1. Nadzorowanie dostarczania usługi.**

W Urzędzie zostały zdefiniowane i opisane procesy główne, które mają wpływ na jakość świadczonych usług (rozdział 4 księgi jakości). Do procesów przywołane zostały dokumenty wyznaczające sposób postępowania, zakres uprawnień i odpowiedzialności, określające sposób tworzenia i przechowywania zapisów, które w połączeniu ze szczegółowymi zakresami zadań dla każdego pracownika, zapewniają właściwą realizację usług świadczonych przez Urząd. Dla Interessentów zostały udostępnione wzory druków i formularzy służące do załatwiania spraw.

Stosowane w Urzędzie wyposażenie tj. sprzęt i oprogramowanie komputerowe jest nadzorowane celem zapewnienia stałej jego przydatności.

W Urzędzie Starostwa Powiatowego w Gryficach każdy pracownik odpowiada za jakość usługi przed przekazaniem dokumentów Interessentowi.

Celem powyższych działań jest zapewnienie odpowiedniego poziomu jakości usług poprzez ich weryfikację w ciągu całego procesu, tj. na etapach:

- analizy wymagań,
- planowania realizacji,
- odbioru dostaw materiałów i usług,
- realizacji usługi.

Proces walidacji opisany w normie PN-EN ISO 9001:2015 w pkt. 8.5.1 f nie jest realizowany i nie ma wpływu na system zarządzania jakością w organizacji.

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> wg normy <b>PN-EN ISO 9001:2015</b>	Data wydania: 03.11.2017 r.	Wydanie Nr 3
	<b>DZIAŁANIA OPERACYJNE</b>	Nr rozdziału: 8	Strona/Stron: 4/4

### **8.5.2. Identyfikacja i identyfikowalność.**

Starostwo Powiatowe w Gryficach stosuje ustalony system identyfikacji wszystkich dokumentów wpływających oraz sporządzanych w Urzędzie w oparciu o Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych – załącznik nr 3 Jednolity Rzeczowy Wykaz Akt Organów Powiatu i Starostw Powiatowych. „Instrukcja kancelaryjna” określa zasady i tryb wykonywania czynności kancelaryjnych w celu zapewnienia jednolitego sposobu tworzenia, ewidencjonowania i przechowywania dokumentów oraz ochrony przed ich uszkodzeniem, zniszczeniem lub utratą.

Nadzór nad dokumentami SZJ odbywa się zgodnie z procedurą Nadzór nad dokumentami.

Do oznaczenia komórek organizacyjnych oraz pracowników na samodzielnych stanowiskach stosowane są symbole określone w Regulaminie Organizacyjnym.

### **8.5.3. Własność Interesanta.**

Podstawową własnością Interesanta są dostarczone dokumenty w celu realizacji usługi. W Urzędzie funkcjonuje system przyjmowania i postępowania z dokumentami dostarczonymi. Czynności zostały opisane w Regulaminie Organizacyjnym, Instrukcji kancelaryjnej, Procedurze Nadzór nad dokumentami, Procedurze Nadzór nad zapisami.

Pracowników Starostwa Powiatowego obowiązuje tajemnica służbowa i ochrona danych osobowych w zakresie wykonywanych czynności, zgodnie z przepisami prawa. Dodatkowymi zabezpieczeniami danych osobowych są:

- a) monitoring budynku,
- b) hasła użytkowników sprzętu komputerowego.

Pracownicy urzędu sprawują nadzór nad własnością Interesanta w czasie, gdy znajduje się ona pod nadzorem Urzędu. Jeżeli własność Interesanta/Klienta zostanie zagubiona lub uszkodzona zostaje on o tym oficjalnie powiadomiony.

### **8.5.4. Zabezpieczanie.**

Urząd stosuje zasady postępowania z dokumentami gwarantujące ich dostępność oraz utrzymanie wartości użytkowej. Dokumenty przechowywane są w miejscach do tego przeznaczonych i odpowiednio zabezpieczonych zgodnie z obowiązującymi przepisami. Dane gromadzone w systemach informatycznych nadzorowane są zgodnie z Instrukcją zarządzania systemem informatycznym. Informacje na temat zabezpieczenia usługi znajdują się w procedurach: Nadzór nad dokumentami, Nadzór nad zapisami oraz Instrukcji zarządzania systemem informatycznym oraz POLITYCE BEZPIECZEŃSTWA PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH.

### **8.6. Zwolnienie usług.**

Za przekazanie decyzji interesantom odpowiada pracownik merytoryczny, który powinien zadbać o kompletność dokumentacji oraz zapewnić, że wydawanie decyzji odbywa się zgodnie z aktualnymi wymaganiami prawnymi.

### **8.7 Nadzór nad niezgodnymi wyjściami.**

W Urzędzie zostały ustalone zasady działania dotyczące nadzorowania usług niezgodnych lub niespełniających odpowiednich wymagań. Postępowanie z wyrobem niezgodnym zostało określone w procedurze „Nadzór nad usługą niezgodną”.



	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> wg normy <b>PN-EN ISO 9001:2015</b>	Data wydania: 03.11.2017 r.	Wydanie Nr 3
	<b>OCENA EFEKTÓW DZIAŁANIA</b>	Nr rozdziału: 9	Strona/Stron: 1/2

## KSIĘGA JAKOŚCI

### 9. OCENA EFEKTÓW DZIAŁANIA

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> wg normy <b>PN-EN ISO 9001:2015</b>	Data wydania: 03.11.2017 r.	Wydanie Nr 3
	<b>OCENA EFEKTÓW DZIAŁANIA</b>	Nr rozdziału: 9	Strona/Stron: 2/2

## **9. OCENA EFEKTÓW DZIAŁANIA**

### **9.1. Monitorowanie, pomiary, analiza i ocena.**

#### 9.1.1. Postanowienia ogólne.

Starostwo Powiatowe w Gryficach planuje i wdraża działania dotyczące pomiarów i monitorowania kierując się potrzebami Interesantów. W razie potrzeby podejmowane są działania korygujące lub zapobiegawcze wynikające z:

- Informacji zwrotnej od Interesantów,
- monitorowania i pomiarów procesów,
- analizy skarg i wniosków,
- przeglądów zarządzania.

#### 9.1.2. Zadowolenie Interesanta.

Zadowolenie Interesantów ze świadczonych usług Starostwa Powiatowego w Gryficach mierzone jest za pomocą ankiet, które Interesanci mogą wypełnić na stronach www urzędu lub na miejscu. Zebrane ankiety są analizowane przez Pełnomocnika ds. szj, a wyniki analizy są wykorzystywane na przeglądzie zarządzania wg procedury „Przeгляд zarządzania”.

#### 9.1.3. Analiza i ocena.

Przepisy prawa, w tym Kodeks Postępowania Administracyjnego określają terminy rozpatrywania spraw przez Urząd. W celu zapewnienia źródła danych o czasie realizacji usług wpływająca dokumentacja sygnowana jest pieczęcią wpływu i datą, dzięki temu możliwe jest monitorowanie i pomiary czasu realizacji usługi.

Analiza danych dostarcza informacje o:

- zgodności usług,
- zadowoleniu Interesanta,
- efektach działań i skuteczności systemu zarządzania jakością,
- czy planowanie zostało skutecznie wdrożone,
- skuteczności działań podjętych w celu uwzględnienia ryzyk i szans,
- efektach działania zewnętrznych dostawców,
- potrzebach doskonalenia systemu zarządzania jakością.

### **9.2. Audit wewnętrzny.**

Dla zapewnienia stałej przydatności i zgodności wdrożonego w Urzędzie Systemu Zarządzania Jakością oraz efektywności w osiąganiu zamierzonych celów planowane i przeprowadzane są audyty wewnętrzne zgodnie z normą PN-EN ISO 9001:2015. Proces auditu wewnętrznego został przedstawiony w procedurze „Audyty wewnętrzny szj”. Raport podsumowujący z przeprowadzonych auditów jest poddany analizie w trakcie przeglądu zarządzania.

### **9.3 Przeгляд zarządzania.**

Przeгляд zarządzania systemu jakości odbywa się zgodnie z procedurą „Przeгляд zarządzania”.

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> wg normy <b>PN-EN ISO 9001:2015</b>	Data wydania: 03.11.2017 r.	Wydanie Nr 3
	<b>DOSKONALENIE</b>	Nr rozdziału: 10	Strona/Stron: 1/2

## KSIĘGA JAKOŚCI

### **10. DOSKONALENIE**

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> <b>wg normy</b> <b>PN-EN ISO 9001:2015</b>	Data wydania: 03.11.2017 r.	Wydanie Nr 3
	<b>DOSKONALENIE</b>	Nr rozdziału: 10	Strona/Stron: 2/2

## 10. DOSKONALENIE

Urząd w sposób systematyczny doskonali System Zarządzania Jakością poprzez wykorzystanie:

- Polityki Jakości,
- celów jakościowych,
- wyników auditów wewnętrznych

oraz ciągle monitoruje system, nadzoruje i realizuje politykę jakości, analizuje dane, przeprowadza przeglądy zarządzania oraz działania korygujące i zapobiegawcze.

Organizacja podejmuje działania eliminujące przyczyny niezgodności poprzez:

- przegląd niezgodności (w tym skarg i wniosków),
- ustalenie przyczyn niezgodności,
- ocenę potrzeby działań zapewniających, że niezgodności nie wystąpią ponownie,
- ustalenie i wdrażanie niezbędnych działań,
- zapisy wyników podjętych działań,
- przegląd podjętych działań korygujących.

Tryb zbierania danych i odpowiedzialności za ich realizację określa procedura „Działania korygujące i zapobiegawcze”.

Organizacja określa działania eliminujące przyczyny potencjalnych niezgodności ( w tym ryzyk poprzez:

- określenie potencjalnych niezgodności i ich przyczyn,
- ocenę potrzeby działań zapobiegających wystąpieniu przyczyn potencjalnych niezgodności,
- ustalenie i wdrażanie niezbędnych działań,
- przegląd podjętych działań zapobiegawczych.

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> wg normy <b>PN-EN ISO 9001:2015</b>	Data wydania: 03.11.2017 r.	Wydanie Nr 3
	<b>PROCEDURY OBOWIĄZUJĄCE W STAROSTWIE POWIATOWYM W GRYFICACH</b>	Nr rozdziału: 11	Strona/Stron: 1/2

## KSIĘGA JAKOŚCI

### **11. PROCEDURY OBOWIĄZUJĄCE W STAROSTWIE POWIATOWYM W GRYFICACH**

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> wg normy <b>PN-EN ISO 9001:2015</b>	Data wydania: 03.11.2017 r.	Wydanie Nr 3
	<b>PROCEDURY OBOWIĄZUJĄCE W STAROSTWIE POWIATOWYM W GRYFICACH</b>	Nr rozdziału: 11	Strona/Stron: 2/2

## **11. PROCEDURY OBOWIĄZUJĄCE W STAROSTWIE POWIATOWYM W GRYFICACH**

<b>Lp.</b>	<b>Tytuł procedury</b>
	<b>Procedury Systemowe</b>
1.	Nadzór nad dokumentami
2.	Nadzór nad zapisami
3.	Nadzór nad usługą niezgodną
4.	Audyty wewnętrzne
5.	Działania korygujące i zapobiegawcze
6.	Przegląd zarządzania
	<b>Procedury Procesowe</b>
7.	Polityka Informacyjna
8.	Szkolenia zewnętrzne

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> wg normy <b>PN-EN ISO 9001:2015</b>	Data wydania: 03.11.2017 r.	Wydanie Nr 3
	<b>WYKAZ ZAŁĄCZNIKÓW</b>	Nr rozdziału: 12	Strona/Stron: 1/2

## KSIĘGA JAKOŚCI

### **12. WYKAZ ZAŁĄCZNIKÓW**

	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b> <b>wg normy</b> <b>PN-EN ISO 9001:2015</b>	Data wydania: 03.11.2017 r.	Wydanie Nr 3
	<b>WYKAZ ZAŁĄCZNIKÓW</b>	Nr rozdziału: 12	Strona/Stron: 2/2

## **12. WYKAZ ZAŁĄCZNIKÓW**

- Załącznik nr 1 – Mapa procesów